

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Di dalam sebuah perusahaan atau organisasi sumber daya manusia adalah sebuah kunci atau elemen penting bagi perusahaan atau organisasi untuk memberikan kontribusi ke arah pencapaian tujuan perusahaan secara efektif dan efisien, karena hal itu perusahaan atau organisasi berusaha sebaik mungkin untuk mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas atau berusaha untuk mengembangkan sumber daya manusia tersebut. Namun pada era sekarang permasalahan yang timbul di perusahaan atau organisasi adalah *turnover intention* yang sangat berdampak negatif bagi sebuah perusahaan atau organisasi. Menurut Waspodo dkk (2013, dalam Nasution, 2017), tingginya tingkat *turnover intention* telah menjadi masalah bagi banyak perusahaan, dimana dampak negatif yang dirasakan adalah sulitnya mendapatkan kualitas dan kemampuan yang sesuai dengan kualifikasi yang telah ditetapkan oleh perusahaan serta dibutuhkan waktu dan biaya dalam merekrut karyawan baru. Banyak dana yang dikeluarkan oleh perusahaan atau organisasi untuk merekrut kembali atau mengembangkan sumber daya manusia yang baru.

Stress kerja pun berdampak terhadap *turnover intention* maka dari itu sebuah perusahaan atau organisasi menciptakan lingkungan dan sistem kerja yang berdampak positif bagi para karyawan agar tingkat *turnover intention* tidak terlalu tinggi. Stress kerja mempunyai pengaruh positif terhadap keinginan untuk meninggalkan organisasi (*turnover intention*) seperti yang diungkapkan dalam penelitian Lu dkk (2017, dalam Nasution, 2017). Fakta yang ditemukan oleh Yayasan Konsumen Konsumen Indonesia (YLKI) saat melakukan riset keluhan konsumen terhadap jasa keuangan. Pihak YLKI mengatakan, target besar yang diberikan perusahaan membuat karyawan bank

mengaku cukup stres (<https://bisnis.tempo.co/read/582224/tingkat-stres-karyawan-bank-tinggi/full&view=ok>)

Tingkat stres yang tinggi ini membuat karyawan, khususnya di bidang *marketing*, saling sikut untuk mencapai target. Berdasarkan info *The Banking: The Human Crisis*, survei tersebut menemukan lebih dari 80 persen perusahaan perbankan dan asuransi di 26 negara melaporkan memburuknya kesehatan karyawannya selama dua tahun terakhir. Mengutip *Reuters*, penulis riset itu mengatakan, hampir setiap hari karyawan bank harus menghadapi nasabah yang marah karena hidupnya berantakan dan menyalahkan pihak bank. Melalui studi ini juga, kesehatan bankir dapat dilihat dalam cakupan yang lebih luas. Karyawan bank level manajer biasanya akan lebih stres. Mereka takut akan kehilangan pekerjaan dan digantikan orang yang lebih muda karena tidak bisa mencapai target. Mereka juga khawatir terkena pemotongan gaji dan harus menyelesaikan kerja tim dengan staf yang lebih sedikit. (<https://klasika.kompas.id/tinggi-tingkat-stres-karyawan-bank/>).

Salah satu elemen penunjang dalam *turnover intention* agar tidak terlalu tinggi adalah kepuasan kerja. Regus dalam *republikbjm.wordpress.com* yang melakukan survei ini diteliti berdasarkan opini lebih dari 16.000 orang pekerja profesional di seluruh dunia, ditemukan bahwa lebih dari setengah pekerja di Indonesia (64%) mengatakan bahwa tingkatan stres mereka bertambah dibandingkan tahun lalu.

Fenomena yang mendasari *Turnover Intention* yang terjadi belakangan ini adalah karyawan di industri perbankan melakukan turnover sebesar 15% dengan motif utamanya adalah mencari tunjangan yang lebih menjanjikan. Survei yang dilakukan PwC Indonesia tersebut menunjukkan SDM di industri perbankan sering berpindah-pindah perusahaan. Sebanyak 54% responden pindah untuk tunjangan yang lebih baik. Sementara 37% responden menyatakan mencari tempat kerja lain untuk peningkatan karir. Hasil riset itu juga menunjukkan sebanyak 4% responden berpindah bank karena ingin tantangan. Sementara 4% lainnya berpindah kantor karena tidak puas dengan gaya kepemimpinan atasannya. PwC mengklaim hasil survei ini menggambarkan 80%

aset industri perbankan di Indonesia. Responden survei ini yaitu manajemen atas dari 30 bank besar di Indonesia. (<https://finansial.bisnis.com>).

*Turnover intention* juga dipengaruhi oleh komitmen organisasional. Banyak literatur atau penelitian yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Hendrayani (2013, dalam Nasution, 2017) mengungkapkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap *Turnover intention*, seseorang yang memiliki komitmen tinggi akan memiliki identifikasi terhadap organisasi, pimpinan dihadapkan pada komitmen untuk mempercayakan tugas dan tanggung jawab ke bawahan. Para karyawan yang memiliki komitmen efektif yang kuat akan tetap tinggal bersama organisasi dikarenakan mereka ingin tinggal), para karyawan yang memiliki komitmen kontinyu yang kuat dikarenakan mereka harus tinggal bersama organisasi. Persepsi karyawan terhadap komitmen organisasional yang tinggi akan menghasilkan *turnover intention* karyawan yang rendah. Merujuk penelitian yang dilakukan Ghandi dkk (2017, dalam Nasution 2017) dapat diketahui bahwa kepuasan kerja memberikan pengaruh negatif terhadap keinginan meninggalkan organisasi. Artinya, semakin tinggi kepuasan kerja pada karyawan maka akan menurunkan *turnover intention* karyawan. Demikian pula sebaliknya, ketika karyawan kurang memiliki komitmen organisasional, maka *turnover intention* akan semakin tinggi Tumbelaka dkk (2016, dalam Nasution 2017). Komitmen Organisasional sebenarnya dapat dilihat hal yang sederhana yaitu seberapa sering karyawan tersebut absen, telat dll.

*Turnover Intention* juga di pengaruhi oleh Dukungan Organisasional. dukungan sosial yang diterima oleh karyawan Lobburi dkk (2012, dalam Kharismawati dan Dewi 2018). lebih lanjut dijelaskan bahwa dukungan sosial yang dirasakan adalah proses interaksi sosial dan komunikasi dalam jaringan sosial yang bergantung pada berbagai jenis hubungan, seperti hubungan sosial, hubungan keluarga, dan hubungan kerja. Oleh karena itu, jika dalam masyarakat seseorang memiliki ikatan sosial yang kuat dengan keluarga dan teman-temannya maka terdapat kecendrungan orang tersebut menunjukkan *turnover intention* yang rendah. Karyawan melihat sejauh mana

organisasi akan mengakui dan menghargai usaha karyawan, mendukung kebutuhan *socioemotional* sebagai karyawan dan akan memperlakukan organisasinya dengan baik. Jadi dalam sebuah perusahaan atau organisasi harus bisa mengetahui kebutuhan para karyawan agar karyawan merasa di hargai sehingga akan menimbulkan tingkat *turnover intention* yang rendah. Penting bagi perusahaan atau organisasi memberikan penghargaan bagi karyawannya agar para karyawan tahu bahwa dihargai oleh perusahaan. Contohnya seperti PT Bank Mandiri Tbk. yang memberikan lima kategori penghargaan kepada jajaran karyawan terbaik di area Kalimantan Barat. Penghargaan yang diraih yaitu. Nanang Wisnugroho yang meraih *Best Employee* kategori *Vice President*, Agus Kurniawan kategori *Branch Manager* Pontianak Ahmad Yani sebagai Mandiri *Best Employee* kategori *Manager*. Selanjutnya, *Team* Pontianak 1 Mandiri *Employee Sales Score* sebagai *The Best Inovation* kategori *Non IT Based*, *Unit Cluster* Mikro Pontianak meraih *runner up* Unit Mikro Bisnis dan Jonh Hendrik/PBO Pontianak sebagai *the best PBO Services Excellent*. (<https://finansial.bisnis.com>).

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Stres Kerja, Dukungan Organisasional, Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan Tetap Di Industri Karyawan Tetap Surabaya”

## 1.2 Rumusan Masalah

Masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* Karyawan Tetap Di Industri Perbankan Surabaya?
2. Apakah Dukungan Organisasional berpengaruh terhadap *Turnover Intention Intention* Karyawan Tetap Di Industri Perbankan Surabaya?
3. Apakah Komitmen Organisaional berpengaruh terhadap *Turnover Intention* Karyawan Tetap Di Industri Perbankan Surabaya?

4. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* Karyawan Tetap Di Industri Perbankan Surabaya?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan Tetap Di Industri Perbankan Surabaya.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Dukungan Organisasional terhadap *Turnover Intention* Karyawan Tetap Di Industri Perbankan Surabaya.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Komitmen Organisasional terhadap *Turnover Intention* Karyawan Tetap Di Industri Perbankan Surabaya.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan Tetap Di Industri Perbankan Surabaya.

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat dari manfaat teoritis ini adalah untuk melihat Pengaruh Stres Kerja, Dukungan Organisasi, Komitmen Organisasional, Kepuasan Organisasional Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Tetap Di Industri Perbankan Surabaya

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengetahuan pada umumnya di manajemen sumber daya manusia dan menjadi referensi bagi pihak lain yang ingin meneliti atau mempelajari mengenai pengaruh turnover karyawan di sebuah perusahaan, lalu bagi instansi yang terkait penelitian ini diharapkan

digunakan untuk bahan pertimbangan untuk mengolah karyawan lebih baik, bagi akademis diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran lebih lanjut bagi manajemen sumber daya manusia.

### **1.5 Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika penulisan skripsi ini disajikan dalam lima bab yang saling berkaitan, yaitu:

#### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Pada berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

#### **BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka ini menjelaskan mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan model penelitian.

#### **BAB 3 : METODE PENELITIAN**

Dalam metode penelitian ini berisi tentang desain penelitian, identifikasi definisi operasional dan pengukuran variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel dan Teknik pengambilan sampel, serta teknik analisis data.

#### **BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam analisis dan pembahasan diuraikan mengenai karakteristik responden, deskripsi data, hasil analisis data, dan pembahasan mengenai hasil penelitian.

#### **BAB 5 : SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN**

Pada bagian ini dijelaskan tentang simpulan, keterbatasan penelitian dan saran untuk perbaikan.